

AI、NPS、新・教育プログラム—— 焦点は“顧客&従業員のロイヤルティ向上”



2017年の「CONTACT CENTER・アワード」は9月28日、5社の最優秀部門賞が決定、全日程を終了した。申請数は23社、25申請。参加企業の相互投票と審査員による審査で選ばれた9申請が最終審査会に臨み、約200名の聴講者を前にプレゼンテーションした。また、業務改善／改革に貢献した人材を表彰する「リーダー・オブ・ザ・イヤー」では6名のリーダーを選出、表彰した。

人工知能(AI)の活用からNPS(ネット・プロモーター・スコア)による改善、人材育成まで、さまざまな業務改革施策が報告・共有された「CONTACT CENTER・アワード2017」。ほぼすべての受賞企業に共通したキーワードは「カスタマー・エクスペリエンス」の強化・向上だった。

最終審査会は9月28日、東京・

品川のkokyohallで開催、5社の最優秀部門賞が決定した。「優秀なリーダー」を対象とする「リーダー・オブ・ザ・イヤー」においても6名のセンター管理者が表彰された。

このアワードは、参加企業が申請内容をお互いに審査、投票する(自社投票は禁止)というオープン形式で実施しており、今回で14

回目を数える。各社各センターが日々取り組んでいる業務改善の内容や成果を共有することによる“相互研鑽”を最大の目的としており、今年の審査対象は25申請(23社)だった。

審査部門は、「オペレーション」「ピープル」「ストラテジー」「テクノロジー」「ヘルプデスク／アウトソーシング」の5部門。専用Webサイトにアップロードされた各社の申請資料および一次審査会におけるプレゼンテーションをもとに投票。審査員(別表参照)の採点を合わせて各部門賞を決定した。最終審査会では、部門賞各社が再度発表し、審査員の協議によって最優秀部門賞が決定した。

最優秀部門賞は、TMJ、パuffアロー、SBI証券、三井住友カード、ヤフーが受賞、部門賞は三井住友銀行、オリックス生命保険、カゴメ／ベルシステム24(共同申請)、ベネッセコーポレーション／TMJ(同)が受賞した(各申請内容は58ページ以降を参照)。

CONTACT CENTER・アワード2017実施概要

コールセンター／CONTACT CENTERにおける業務改善の取り組みレポートを広く募集し、参加企業が相互に審査するオープン形式の表彰制度。

●審査プロセス

①Webサイトによる申請資料のアップロード・公開、②全申請企業参加による一次審査会、③①、②をもとにした参加企業の投票、審査員の審査によるファイナリスト(部門賞)選出、④最終審査会で行われたファイナリストのプレゼンテーションをもとに審査員が最優秀部門賞を選出

●部門賞

オペレーション部門：運営効率・品質を高めるための施策と成果に焦点を当てて評価

ストラテジー部門：経営貢献・顧客資産価値向上のための戦略的施策と成果を評価

ピープル部門：センターの資産である人材に関する施策と成果を評価

テクノロジー部門：コールセンター運営に際して、技術の適用と活用に焦点を当てて評価

ヘルプデスク／アウトソーシング部門：コールセンターの運営を受託しているアウトソーサーならではの知恵と工夫、運営能力の向上成果ならびにテクニカル・ヘルプデスクに特化した業務改善の成果を評価

最終審査会審査員

鈴木 郁(J.D.パワー アジア・パシフィック 代表取締役社長)

出水 啓一郎(スカパー・カスタマー・リレーションズ 代表取締役社長)

和泉 祐子(カルディアクロス 代表)

近藤 由紀子(ICMI 認定講師)

矢島 竜児(リックテレコム コールセンター・ジャパン編集長)

谷口 修(イー・パートナーズ代表取締役、アワード事務局代表)

主催／共催

リックテレコム／イー・パートナーズ

協賛

プラチナスポンサー：セールスフォース・ドットコム、ゴールドスポンサー：パーチャレクス・コンサルティング、ニュアンス・コミュニケーションズ・ジャパン、日本コンセントリクス、TMJ、ジェネシス・ジャパン、シルバースポンサー：富士通コミュニケーションサービス、GNオーディオジャパン、サポーター：日本電気(いずれも順不同)

第4回 リーダー・オブ・ザ・イヤー

徹底した「現場視点」と経営貢献 リーダーシップ発揮した6名を表彰

CONTACT CENTERの運営において、「人望の厚い現場のリーダー」の存在は極めて大きな要素を占める。その功績を讃えるために、2014年から「人材」を対象とした表彰制度を設けた。

自己／他者推薦で応募を募り、書類選考、審査員による面接を経て、最終発表会において次の6名の受賞者を表彰した(順不同、敬称略)。

梁川昌代(DHL ジャパン)、長島

佳子(SBI証券)、吉谷聡史(ヤフー)、原田雄介(三井住友カード)、鎌田 豊(三井住友海上火災保険)、山口拓郎(日本コンセントリクス)。

「経営貢献するコールセンター」「カスタマー・エクスペリエンス向上」のため、人材育成やプロセス改善、新サービス提供のためのプログラム策定など、さまざま



壇上で表彰されたリーダー・オブ・ザ・イヤーの受賞者

まな取り組みでリーダーシップを発揮した6名に、会場からは惜しみない拍手が贈られた。

採用難、離職増加が背景 共感集めた「ES」への取り組み

アワードの審査基準は以下の6項目で構成されており、審査員は申請ごとに各項目10点満点で評価している。

①背景・課題・目的：的確な背景説明があるか、経営・運営の課題が示されているか、また解決の明確な視点、目的・戦略が示されているか ②実行された施策：期待した目的達成のために実行された内容が具体的に示され、適切に実施されたか ③成果：成果が具体的に示され、期待効果が得られ

たか ④工夫・独自性・新規性：着想・実施施策などに工夫や独自性があるか、斬新さや目新しさを感じるか ⑤モデルとしての規範性／応用性：他社への適用が可能で、普遍的に業界水準の向上に貢献するか ⑥難易度：取り組み条件の複雑さ、困難さなどについて、運営経験年数や会社規模を勘案して評価。

表彰式では、7月に実施された一次審査会のプレゼンテーションと申請資料をもとに選ばれた審査員特別賞の授与も行われ、大正富山医薬品、日本コンセントリクス、ベネッセコーポレーション／

TMJ(共同申請)にトロフィーが手渡された。

最優秀部門賞に選ばれた5社のうち、TMJ、SBI証券、ヤフーはいずれも「人材育成」の課題を解消に導いた取り組みだった。また、部門賞の三井住友銀行、オリックス生命保険、ベネッセコーポレーションとTMJの申請も、アプローチは異なるが、成果として教育への貢献が報告されていた。採用難と離職者の増加は、すべての運営企業にとって深刻な課題となっており、そのヒントになる申請が大きな共感を集めた結果と推察される。